



INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LOS RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS CORRESPONDIENTE AL II TRIMESTRE DE 2021

OPERACIÓN, SERVICIO, PRODUCTO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ATENDIDOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION
		A FAVOR DEL USUARIO	A FAVOR DE LA EMPRESA	
CUENTA DE AHORRO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1	27
	FALLAS DEL SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	2	2	29
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	30
CUENTA A PLAZO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	30
	OPERACIONES NO RECONOCIDAS	0	1	35
CUENTA CTS	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	2	30
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	30
CRÉDITO DE CONSUMO	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	1	1	18
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	9	29
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	3	25	27
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	3	27
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	1	3	30
	REPORTE INDEBIDO EN LA CENTRAL DE RIESGOS	1	1	28
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	0	29
REMESAS	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	29
SERVICIO DE RECAUDACION	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	3	0	14
CRÉDITOS A PEQUEÑAS EMPRESAS Y MICROEMPRESAS	INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	7	29
	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	9	30
	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS	0	26	26
	MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES, U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	1	5	27
	TRANSACCIONES NO PROCESADAS / MAL REALIZADAS	0	1	5
	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO	2	1	30
	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL PAGO ANTICIPADO DEL CREDITO	0	1	29
TOTAL		22	100	27
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				144
TOTAL NUMERO DE OOPERACIONES				284472